

**ANALISIS PERBANDINGAN PENGARUH FAKTOR HARGA, PRODUK JASA,  
FASILITAS FISIK, KEANDALAN, RESPON, JAMINAN, DAN SIKAP PERHATIAN  
KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PINJAMAN KREDIT  
ANTARA KSP SUKSES MAKMUR SEJAHTERA DENGAN KSP CITRA ABADI  
DIPONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat  
Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Yesi Rulianawati

NIM : 13413285

Progam Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2017**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Perbandingan Pengaruh Faktor Harga, Produk Jasa, Fasilitas Fisik, Keandalan, Respon, Jaminan dan Sikap Perhatian Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Pinjaman Kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo

Nama : Yesi Rulianawati

NIM : 13413285

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 22 Juli 2017

Pembimbing I



Titi Rapini, SE, MM  
NIP 196305051990032003

Pembimbing II



Dra. Umi Fatida, MM  
NIK 1961011019911213

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Titi Rapini, SE, MM  
NIP 196305051990032003

Dosen Penguji :



Titi Rapini, SE, MM  
NIP. 196305051990032003



Tegoeh Hari A, SE, MM  
NIK. 19671005 19930914



Hadi Sumarsono, SE, M.Si  
NIK. 19760508 2005011002

## ABSTRAK

Pemasaran adalah proses social dan manajemen dimana individu dan kelompok menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai pada pihak lain. Keberhasilan sebuah perusahaan berkaitan dengan produk yang bagus dan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas Pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan pengaruh factor harga, produk jasa, fasilitas fisik, keandalan, respon, jaminan dan sikap perhatian karyawan terhadap loyalitas nasabah pinjaman kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah dari KSP Sukses Makmur Sejahtera dan KSP Citra Abadi yaitu masing - masing koperasi 40 nasabah.

Hasil analisis regresi linier berganda yang ada pada penelitian ini menunjukkan bahwa untuk KSP Sukses Makmur Sejahtera variabel harga dengan perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (  $2,870 > 1,694$  ), variabel produk jasa dengan perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (  $3,904 > 1,694$  ), variabel fasilitas fisik dengan perhitungan t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu (  $0,364 < 1,694$  ), variabel keandalan dengan perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (  $3,663 > 1,694$  ), variabel respon dengan perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (  $3,072 > 1,694$  ), variabel jaminan dengan perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (  $2,069 > 1,694$  ), variabel sikap perhatian dengan nilai perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (  $2,457 > 1,694$  ) dari hasil ini maka disimpulkan dari 7 variabel terdapat 6 variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan satu variabel berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah KSP Sukses Makmur Sejahtera.

KSP Citra Abadi variabel harga dengan perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (  $2,215 > 1,694$  ), variabel produk jasa dengan perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (  $2,426 > 1,694$  ), variabel fasilitas fisik dengan perhitungan t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu (  $1,135 < 1,694$  ), variabel keandalan dengan perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (  $2,503 > 1,694$  ), variabel respon dengan perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (  $2,966 > 1,694$  ), variabel jaminan dengan perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (  $2,257 > 1,694$  ), variabel sikap perhatian dengan nilai perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (  $2,369 > 1,694$  ) dari hasil ini maka disimpulkan dari 7 variabel terdapat 6 variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan satu variabel berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah KSP Citra Abadi.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel perlu ditingkatkan, terlebih lagi variabel fasilitas fisik, karena fasilitas yang baik maka akan menunjukkan kegiatan operasional yang baik juga ,sehingga nasabah akan merasa senang jika pelayanan yang diberikan sangat memuaskan bagi mereka.

## Kata Pengantar

Segala Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah - Nya serta sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Analisis Perbandingan Pengaruh Faktor Harga, Produk Jasa, Fasilitas Fisik, Keandalan, Respon, Jaminan dan Sikap Perhatian Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah Pinjaman Kredit antara KSP Sukses Makmur Sejahtera dengan KSP Citra Abadi di Ponorogo dengan baik. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. H. Sulton, M.Si selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan selaku dosen Pembimbing I yang telah meluangkan kesibukannya untuk membimbing dan memberi pengarahan dalam menyusun skripsi ini dengan baik.
3. Dra. Umi Farida, MM selaku ketua kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dalam kesibukannya untuk membimbing dan mengarahkan dalam menyusun skripsi ini dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan sehingga peneliti bisa menyusun skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mendoakan saya agar skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
6. Teman dekat saya, Agus Purwanto yang selalu memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Para Sahabatku, Wida, Nindya dan Niken yang memberi semangat dalam pengerjaan skripsi ini .
8. Seluruh teman – teman Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen angkatan tahun 2013 atas kebersamaannya selama kuliah.
9. Semua pihak yang telah tulus dan ikhlas yang memberikan doa dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati sangat diharapkan saran, tanggapan dan kritikan yang bersifat membangun demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua

Ponorogo, 22 Juli 2017

Penulis

Yesi Rulianawati  
NIM. 13413285





## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

### KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri ( ASLI ), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan kepada orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 22 Juli 2017



Yesi Rulianawati  
NIM. 13413285

## Daftar Isi

## Halaman

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori .....	9
2.2. Penelitian Terdahulu .....	22
2.3. Kerangka Pemikiran.....	23
2.4. Hipotesis Penelitian.....	25

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	27
3.2. Populasi dan Sampel .....	27

3.3. Metode Pengumpulan Data .....	29
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	30
3.5. Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan KSP SMS.....	52
4.2. Struktur Organisasi KSP SMS .....	54
4.3. Gambaran Umum Perusahaan KSP Citra Abadi.....	55
4.4. Struktur Organisasi KSP Citra Abadi.....	57
4.5. Gambaran Umum Responden .....	58
4.6. Analisis Data .....	66
4.7. Pembahasan.....	98
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan.....	109
5.2. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA .....	116
LAMPIRAN.....	119



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel .....	35
Tabel 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	59
Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Plafond .....	61
Tabel 4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Jangka Waktu Pinjaman .....	63
Tabel 4.5. Perbandingan Penilaian Responden.....	65
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas.....	67
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4.8. Pengujian Multikolinearitas.....	71
Tabel 4.9. Uji Autokorelasi.....	76
Tabel 4.10. Hasil Regresi Linier Berganda KSP SMS .....	77
Tabel. 4.11. Hasil Regresi Linier Berganda KSP Citra Abadi.....	79
Tabel. 4.12. Nilai Uji Koefisien Determinasi .....	87
Tabel 4.13. Nilai hasil Uji F.....	96

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 2.2. Skema Hubungan Variabel dengan Loyalitas .....	25
Gambar 4.1. Struktur Organisasi KSP SMS .....	54
Gambar 4.2. Struktur Organisasi KSP Citra Abadi .....	57
Gambar 4.3. Uji Heterokedastisitas.....	73
Gambar 4.4. Uji Normalitas.....	74

